

XtrnSupport

Rust in support. Grip op uw IT.

Servicedesk, expertise en regie.
Ondersteuning die verder helpt.

Van dagelijkse gebruikersvragen tot consultancy en kritieke storingen.
Kies de ondersteuning die past bij uw organisatie.

**MENSEN / PROCESSEN / CONTINUÏTEIT**

Alles op een rij. Snel naar de juiste dienst.

Van onze werkwijze tot de diensten die u kunt afnemen. Dit overzicht helpt u direct naar het juiste onderdeel.

DE AANPAK

- 03** Support, expertise en regie
- 04** Onze werkwijze
- 05** Negen diensten in één overzicht

DE DIENSTVERLENING

- 06** Servicedesk & incidentmanagement
- 07** SPOC & leveranciersregie
- 08** Onsite support & tijdelijke capaciteit
- 09** 24/7-storingsdienst
- 10** Back-up & herstel
- 11** Projectondersteuning & migraties
- 12** Consultancy & IT-advies
- 13** Specialistische ondersteuning & beheer op afroep
- 14** Standaardwijzigingen & gebruikersverzoeken

DE SAMENWERKING

- 15** Afspraken, voorwaarden & kennismaking
- 16** Contact

Mensen die helpen. Expertise die verder brengt.

XtrnSupport biedt servicedesk, specialistische ondersteuning en regie. U kiest de diensten die aansluiten op uw eigen IT-team en leveranciers.

Herkent u dit?

Gebruikers lopen vast, leveranciers verwijzen naar elkaar of uw IT-team komt capaciteit en expertise tekort. Soms is dagelijkse hulp nodig, soms advies of een specialist die tijdelijk bijspringt.

Ondersteuning op de juiste plek

Van servicedesk en SPOC tot consultancy, projecten en 24/7-storingsdienst: we spreken af welke ondersteuning u afneemt, wie uitvoert en wie de voortgang bewaakt.

Back-up & herstel is een afzonderlijke dienst, vaak op gebruikersniveau. Structureel werkplekbeheer valt primair onder XtrnWorkspace; netwerkbeheer onder XtrnConnect.

XtrnWorkspace

Structureel beheer van werkplekken en de digitale werkomgeving.

XtrnConnect

Beheer van netwerk, wifi, verbindingen en infrastructuur.

XtrnSupport

Servicedesk, mensen, expertise en regie rondom uw IT.

Goede support begint vóór het eerste ticket.

Van inventarisatie naar een vaste werkwijze, met afspraken die uitvoerbaar en overdraagbaar zijn.

01 Inventarisatie & analyse

We brengen uw IT-omgeving, processen, leveranciers, afhankelijkheden en knelpunten in kaart. Ook de huidige verantwoordelijkheden nemen we mee.

02 Afspraken & inrichting

We kiezen de diensten, afnamevorm, bereikbaarheid en taakverdeling. Ook toegang, bevoegdheden, prioriteiten en escalatielijnen spreken we vooraf af.

03 Vastlegging in een DAP

Werkwijze, scope, contactlijnen en verantwoordelijkheden leggen we vast in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

04 Operationele uitvoering

Meldingen, wijzigingen en afstemming worden volgens de afgesproken werkwijze opgepakt. Centrale regie bewaakt de samenhang.

05 Evaluatie & doorontwikkeling

We spreken af hoe vaak we evalueren en welke rapportage daarbij hoort. Terugkerende meldingen, verbeteracties en veranderingen in uw omgeving krijgen zo aandacht.

Negen diensten. Ondersteuning op maat.

U kiest welke diensten u afneemt. De scope en afnamevorm leggen we vooraf vast; het overzicht betekent niet dat alles standaard in een abonnement is inbegrepen.

Servicedesk & incidenten

Hulp bij vragen en incidenten. Intake, analyse en opvolging.

SPOC & leveranciersregie

Eén aanspreekpunt.
Afstemming met interne IT en leveranciers.

Onsite support & capaciteit

Engineers op locatie en tijdelijke versterking van uw IT-team.

24/7 storingsdienst

Kritieke storingen buiten kantoortijden, volgens SLA.

Back-up & herstel

Back-up en herstel van gebruikersdata en Microsoft 365.

Projecten & migraties

Vorbereiding, uitvoering en overdracht bij veranderingen.

Consultancy & IT-advies

Onderzoek, technisch advies en concrete verbeterplannen.

Specialisten & beheer op afroep

Extra expertise voor complexe problemen en beheertaken.

Wijzigingen & aanvragen

Accounts, rechten en terugkerende aanvragen binnen scope.

Eén servicedesk. Twee passende modellen.

Uw medewerkers hebben één ingang voor vragen en incidenten. We analyseren, helpen en escaleren gericht binnen de afgesproken supportscope.

MODEL A

Nacalculatie

Flexibele inzet voor organisaties die support op basis van uitgevoerde werkzaamheden willen afnemen.

- Supportwerkzaamheden op nacalculatie
- Inzet passend bij uw actuele vraag
- Werkwijze en scope vooraf afspreken

MODEL B

Abonnement

Voor organisaties met een structurele supportbehoefte en een vaste prijs per gebruiker.

- Reguliere support inbegrepen binnen scope
- Standaardwijzigingen binnen de gemaakte afspraken
- Meer voorspelbaarheid in reguliere supportkosten

In beide modellen

- Registratie, prioritering en beoordeling van meldingen
- Hulp op afstand en gerichte escalatie wanneer nodig
- Voortgang en terugkoppeling over de eigen supportmeldingen

Reguliere servicedesk: maandag t/m vrijdag, 08.00–17.30 uur.

Aanvullend: 24/7-storingsdienst voor kritieke incidenten buiten kantoortijden, volgens SLA. SPOC, consultancy, back-up en aanvullende inzet spreken we afzonderlijk af.

Eén aanspreekpunt. Regie tussen alle partijen.

Met Single Point of Contact (SPOC) organiseren wij de intake, afstemming en opvolging tussen uw organisatie, interne IT en betrokken leveranciers.

Duidelijkheid over uitvoering en regie

XTRN-IT als SPOC

Wij registreren, coördineren, bewaken voortgang en verzorgen terugkoppeling.

De uitvoerende partij

Interne IT, XTRN-IT of een leverancier voert uit binnen de eigen rol en afspraken.

VOORBEELD UIT DE PRAKTIJK

Een applicatie is niet beschikbaar. Wij schakelen de juiste partijen in, bewaken hun acties en houden uw contactpersoon op de hoogte. U hoeft de afstemming niet zelf te organiseren.

Dit spreken we vooraf af

- Welke leveranciers, systemen en meldingen onder SPOC vallen
- Wie uitvoert, beslist en mag escaleren
- Contactlijnen, bereikbaarheid en communicatiemomenten
- Rapportage, evaluatie en opvolging van verbeteracties

SPOC is afzonderlijk af te nemen regie. Technische uitvoering en verplichtingen van leveranciers blijven onderdeel van de overeengekomen taakverdeling.

Dichtbij als de praktijk daarom vraagt.

Van vaste ondersteuningsdagen tot tijdelijke versterking: ervaren engineers ondersteunen uw gebruikers en IT-team op locatie.



Structureel of aanvullend

Extra bezetting bij piekbelasting, projecten, verlof of tijdelijke uitval. Of vaste momenten voor ondersteuning op de werkvloer.

We stemmen werkzaamheden, toegang en overdracht af met uw interne IT. Waar passend werken we met een vaste pool engineers voor continuïteit en kennisborging.

Wanneer past onsite support?

- Ondersteuning van gebruikers op de werkvloer
- Extra capaciteit voor uw servicedesk of interne IT-team
- Onboarding, verhuizingen en andere afgesproken werkzaamheden
- Directe afstemming en overdracht op locatie

AFGESTEMD OP UW ORGANISATIE

Frequentie, looptijd, capaciteit en werkzaamheden spreken we vooraf af.

Kritieke storing? Ook buiten kantoor tijden.

Bij urgente verstoringen wilt u weten wie bereikbaar is en wat er gebeurt. De 24/7-storingsdienst organiseert beoordeling, escalatie en opvolging volgens SLA.

Wat u met de storingsdienst afspreekt

- Een aanspreekpunt in de avond, nacht, weekenden en op feestdagen
- Beoordeling op impact, urgentie en benodigde opvolging
- Remote analyse en waar nodig inzet op locatie
- Duidelijke escalatie naar contactpersonen en betrokken leveranciers
- Terugkoppeling en regie tot oplossing of afgesproken overdracht

Landelijke onsite ondersteuning

Bij kritieke storingen kunnen we volgens de afgesproken SLA binnen vier uur landelijk onsite ondersteuning bieden. We beoordelen eerst of remote opvolging volstaat.

De dienst is bedoeld voor kritieke incidenten. Reguliere vragen en planbare wijzigingen volgen de normale supportafspraken.

AANVULLENDE DIENST, VOLGENS SLA

Scope, bereikbaarheid en responstijden leggen we vooraf vast. Vier uur onsite is een afspraak over aanwezigheid; de oplostijd hangt af van de storing.

Uw gebruikersdata veilig. Herstel wanneer het nodig is.

Back-up op gebruikersniveau helpt belangrijke gegevens herstelbaar te houden. Denk aan e-mail, bestanden en samenwerkingsdata, met afspraken over dekking en herstel.

Microsoft 365-data

E-mail, OneDrive en afgesproken data in SharePoint en Teams. We bepalen welke gebruikers, gegevens en onderdelen worden beschermd.

Andere gebruikersdata

Bestanden op werkplekken of in andere cloudomgevingen. Servers, applicaties en databases kunnen we aanvullend in de scope opnemen.

Herstellen begint met goede afspraken

Bij verwijdering, beschadiging of een incident ondersteunen we het herstel van beschikbare back-ups. Dekking, bewaartermijnen en herstelmogelijkheden bepalen we vooraf.

- Welke gebruikers, gegevens en systemen vallen onder de back-up?
- Hoeveel dataverlies en hersteltijd zijn acceptabel?
- Wie volgt meldingen op en hoe controleren we herstelbaarheid?

AFZONDERLIJK AF TE NEMEN

Back-up & herstel is ook op gebruikersniveau af te spreken. We leggen omvang, bewaartermijnen, opvolging en herstelafspraken afzonderlijk vast.

Beheerst veranderen. Zorgvuldig overdragen.

Extra expertise en capaciteit voor veranderingen in uw IT. We ondersteunen bij voorbereiding, uitvoering en coördinatie, met aandacht voor gebruikers en overdracht.

Voor veranderingen zoals

- Migraties naar Microsoft 365 of andere cloudomgevingen
- Tenant-to-tenant-, server-, netwerk- en datamigraties
- Technische verbeteringen, implementaties en beheertransities
- IT-ondersteuning bij verhuizingen, groei of herinrichting

Onze aanpak

01 Voorbereiden

Huidige situatie, doelomgeving, afhankelijkheden en impact in kaart brengen.

02 Uitvoeren

Aanpak, planning en fasering bewaken. Gebruikers en betrokken partijen meenemen.

03 Overdragen

Kennis, verantwoordelijkheden en opvolging borgen richting beheer en support.

Projectscope, planning, inzet, besluitvorming en oplevering spreken we vooraf afzonderlijk af.

Van IT-vraagstuk naar een uitvoerbaar plan.

U kunt onze expertise gericht afnemen voor onderzoek, advies en ontwerp. We helpen keuzes onderbouwen en vertalen technische vraagstukken naar concrete vervolgstappen.

Waarvoor u consultancy kunt inzetten

- Onderzoek naar terugkerende problemen en technische knelpunten
- Beoordeling van de huidige inrichting en mogelijke verbeteringen
- Advies bij IT-keuzes, vervanging, groei of veranderingen
- Technische ontwerpen, scenario's en migratievoorbereiding
- Een verbeterplan met prioriteiten, afhankelijkheden en vervolgstappen

CONCREET RESULTAAT

Advies dat richting geeft. Een plan waarmee u verder kunt.

We spreken vooraf het vraagstuk, de aanpak en het resultaat af. Bijvoorbeeld een analyse, technisch ontwerp, advies of verbeterplan.

Consultancy kan als afzonderlijke opdracht worden afgenomen. Uitvoering van het advies of een vervolgproject stemmen we apart af.

Extra expertise. Precies waar die nodig is.

Schakel een specialist in voor complexe problemen of afgesproken beheertaken. Gericht aanvullend op uw eigen IT-team en bestaande beheerafspraken.

GERICHTE INZET

U bepaalt de vraag. Wij organiseren passende expertise.

01 Probleemanalyse & troubleshooting

Onderzoek en aanpak van complexe verstoringen die aanvullende technische expertise vragen.

02 Beheertaken op afroep

Afgesproken configuraties, controles en onderhoud. Ook opvolging van monitoring- of back-upmeldingen kan onderdeel van de opdracht zijn.

03 Ondersteuning van uw beheerders

Meewerken aan technische verbeteringen, kennis overdragen en werkzaamheden zorgvuldig documenteren.

AANVULLEND OP STRUCTUREEL BEHEER

Werkplekbeheer valt primair onder XtrnWorkspace; netwerkbeheer onder XtrnConnect. Voor inzet op afroep spreken we scope, bevoegdheden, kosten en overdracht af.

Kleine wijzigingen. Duidelijk geregeld.

Terugkerende aanvragen handelen we af volgens vaste afspraken. Zo weten gebruikers wat ze kunnen aanvragen, wie goedkeurt en wat binnen support valt.

Wat we kunnen uitvoeren

- Gebruikers aanmelden, wijzigen en afmelden
- Toegang tot applicaties en rechten aanpassen
- Afsproken standaardaanvragen en kleine configuratiewijzigingen

Eerst akkoord, dan uitvoeren

We leggen vast wie aanvragen mag doen en wie goedkeurt. Benodigde gegevens, bevoegdheden en werkwijze staan in de afspraken en het DAP.

Grotere wijzigingen spreken we apart af

Nieuwe systemen, migraties, ingrijpende configuraties en wijzigingen met grotere impact vragen een afzonderlijke aanpak, planning en akkoord.

Binnen het abonnementsmodel kunnen standaardwijzigingen inbegrepen zijn, voor zover deze binnen de overeengekomen scope vallen.

Duidelijke afspraken. Een heldere basis.

Tijdens de intake kiezen we de diensten, scope en taakverdeling. Bereikbaarheid, afdamevorm, rapportage en evaluatie werken we uit in de overeenkomst, SLA en het DAP.

Overeenkomst en SLA zijn leidend

Voor de uitvoering gelden de overeengekomen contracten, eventuele SLA's en toepasselijke algemene voorwaarden. Bij afwijkingen tussen deze brochure en een overeenkomst of SLA zijn de afspraken in de overeenkomst leidend.

Algemene voorwaarden ICTWaarborg

XTRN-IT is aangesloten bij ICTWaarborg. Op onze aanbiedingen, overeenkomsten en diensten zijn de overeengekomen algemene voorwaarden van toepassing. U vindt de voorwaarden op xtrn-it.nl/algemene-voorwaarden.

Disclaimer

Deze brochure is zorgvuldig samengesteld. Toch kunnen aan de informatie geen rechten worden ontleend. XTRN-IT is niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden in deze documentatie. De brochure vervangt geen overeenkomst of SLA.

Copyright

Niets uit deze brochure mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van XTRN-IT worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt, ongeacht de vorm. Dit geldt voor intern en extern gebruik en voor commerciële en educatieve doeleinden.

xtrn-it.nl/algemene-voorwaarden

VAN INTAKE NAAR PASSENDE ONDERSTEUNING

We bespreken uw supportvragen, kritieke processen, interne capaciteit en leveranciers. Zo kiezen we welke diensten en afspraken bij uw organisatie passen.

Meer rust. Meer grip. Laten we beginnen.

Plan een supportintake. Samen bekijken we waar de knelpunten zitten en welke ondersteuning uw organisatie verder helpt.

Plan een kennismaking

xtrn-it.nl/contact

sales@xtrn-it.nl

085 - 246 44 44

Olympialaan 4
6042 JZ Roermond



Scan voor contact



Een dienst van XTRN-IT.
Onderdeel van XTRN Group.